

# Customer Journey Map

Customer Journey Map (CJM) — это инструмент визуализации и анализа полного пути пользователя от момента осознания потребности до последующих взаимодействий с цифровым продуктом. CJM отражает все точки контакта пользователя, включая действия, эмоции, мысли и впечатления. Инструмент помогает команде увидеть всю картину взаимодействия, выявить проблемы и триггеры, улучшить пользовательский опыт, оптимизировать маркетинговую стратегию и повысить конверсию продаж.

Карта пути пользователя обычно создаётся в виде таблицы или схемы и строится на основе исследований аудитории и реальных данных от клиентов. Это позволяет понять мотивацию, ожидания и повысить лояльность пользователей.

CJM	Ключевые цели	Основные барьеры	Задачи
<b>Пользователь ритейла</b> Рассматриваем полный цикл взаимодействия клиента и продукта: от момента осознания потребности до повторных коммуникаций.	Онбродить клиента	Неконкурентные цены	Разработать дизайн-концепт
	Повысить средний чек	Несовременный дизайн	Упростить логику поиска
	Увеличить время пользователя на сайте	Сложная логика поиска	Кастомизировать предложения

1 Зарождение потребности   21	Начало взаимодействия   21	Поиск и выбор продукта   16	Оформление заказа   14	Получение заказа   19
<b>Точка касания   19</b> Наружная реклама Реклама в медиа Личная беседа Агрегаторы	Главная страница Каталог продукции Сторы МП Рекламный баннер	Поисковая строка Каталог товаров Акционные предложения Фильтры	Корзина Поле входа/регистрации Поле способа получения Поле способы оплаты	Пункт выдачи Курьер Личный кабинет
<b>Цели   19</b> Сравнить цены Найти удобные способы доставки Найти удобные сроки доставки Понять приоритет покупки	Узнать условия доставки Узнать цены Найти интересующую акцию Посмотреть программу лояльности	Отсортировать по категориям Сравнить цены Узнать информацию о товаре Добавить в избранное	Оформить заказ Повторить заказ Выбрать способ получения и оплаты	Узнать статус заказа Отслеживать процесс доставки Сообщить о проблеме Вернуть неподходящее
<b>Действия   19</b> Составляют список покупок Сравнивают цены, находят купоны Спрашивают знакомых	Ищут товары в поисковиках Переходят по рекламному баннеру Скачивают МП Ищут на агрегаторах	Переходят к карточке товара Используют фильтры Читают отзывы о товаре Добавляют в избранное	Проверяют состав заказа Вводят личные данные Выбирают способ оплаты и условия доставки	Получают заказ Забирают заказ из пункта доставки Проверяют начисление баллов Дают оценку товару

## Ценность для проекта

### Понимание пользователя

Анализирует поведение пользователя и помогает выявить ключевые касания и возможные сложности.

### Улучшение продукта

Помогает улучшить опыт клиента на каждом этапе пути взаимодействия с продуктом и работать с ожиданиями.

### Прогнозы для маркетинга

Повышает эффективность маркетинговых и продажных процессов. Помогает найти точки потери пользователя.

Customer Journey Map — это стратегический инструмент, который помогает компаниям глубже понять своих клиентов и улучшать их взаимодействие с продуктом на всех этапах пути.

Цифровые решения для бизнеса

hello@e-legion.com

клиентская служба

+7 812 415 80 46

бесплатный звонок по России